

ICS 03.120.99

A00

DB33

浙 江 省 地 方 标 准

DB33/T 2221—2019

“品字标浙江制造” 品牌服务评价要求

Evaluation requirements for the service of "Zhejiang Made" brand

2019-08-30 发布

2019-09-30 实施

浙江省市场监督管理局 发布

I

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由浙江省市场监督管理局提出并归口。

本标准主要起草单位：浙江省标准化研究院、浙江省品牌建设联合会。

本标准主要起草人：葛雁、王群、蒋建平、吕晓思、曹伟、朱明、王子源。

“品字标浙江制造”品牌服务评价要求

1 范围

本标准规定了“品字标浙江制造”品牌服务的货真价实、质量安全、服务优质、纠纷快处要求。

本标准适用于“品字标浙江制造”品牌产品的服务评价，指导“浙江制造”团体标准“质量承诺”部分内容的编制，企业开展自我评价、自我声明及第三方评价。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件，凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

GB/T 19013 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南

3 货真价实

3.1 应诚信守法，规范产品服务，加强价格自律，近三年内在政府信息公开平台上无相关企业信用记录。

3.2 近三年内，应无制售假冒伪劣产品、虚假广告、价格欺诈、计量作弊、侵害消费者合法权益等违法记录。

4 质量安全

4.1 产品质量应符合国家相关法律法规、强制性标准要求和对应的“浙江制造”团体标准。近三年内，生产领域和流通领域产品无质量监督抽查不合格情况发生。

4.2 应自我声明公开执行的产品标准，公开质量承诺。

4.3 应明示产品的主要质量指标，建立并实施消费提示、风险警示、安全告示信息披露制度。

4.4 应加强经销、货运、安装、运维等相关产品服务方管理，确保质量安全。

4.5 应按照国家法律法规和国家标准、行业标准等有关要求，定期开展产品的质量与安全自检，降低安全风险。

5 服务优质

5.1 服务标准健全

5.1.1 应有产品服务规范，作为服务活动的技术依据。

5.1.2 产品服务规范应优于法律法规规定及相应国家标准、行业标准和地方标准的要求。

5.1.3 产品服务规范内容应覆盖服务全流程。涉及仓储配送、供应链管理、线上线下协同等服务时，服务规范应有相应的内容要求。

5.1.4 应建立经销、货运、安装、运维等相关产品服务方管理制度，明确产品服务规范，促进经销商与顾客进行良好沟通，并保留相关记录。

5.1.5 应根据产品特性和顾客需求，对产品实施追溯。

5.1.5.1 食用农产品追溯应覆盖食用农产品的种植养殖、运输贮存、销售、加工等环节。

5.1.5.2 食品追溯应覆盖食品原辅料购进、生产过程、产品检验、产品运输、储存和销售等环节。

5.1.5.3 药品追溯应覆盖药材采购、生产过程、运输储存及销售等环节。

5.1.5.4 农业生产资料追溯应覆盖农业生产资料登记、生产、流通、经营、使用等关键环节。

5.1.5.5 特种设备追溯应覆盖特种设备生产（设计、制造、安装、改造、修理）、经营、使用、检验检测和监督管理等环节。

5.1.5.6 民用爆炸物品、剧毒化学品、易制爆危险化学品、烟花爆竹、放射性物品等产品，追溯应覆盖生产、经营、储存、运输、使用和销毁等环节。

5.1.5.7 稀土矿产品、稀土冶炼分离产品追溯应覆盖生产与流通环节。

5.1.5.8 其他产品追溯应覆盖原辅料采购、生产、加工、储存、运输、销售等相关环节。

5.2 服务资源保障

5.2.1 应有负责产品服务的部门和相应的服务网，并明确其职责。

5.2.2 应有适应产品服务要求的资源、方法和条件，包括后勤保障、技术人员、资金支持、备件和配件的供应及维修服务等。

5.2.3 应建有产品缺陷管理机制，并配备相应服务资源。

5.2.4 应建有产品使用体验反馈系统，并配备相应服务资源。

5.3 服务过程规范

5.3.1 应按照产品服务规范开展服务。

5.3.2 应主动向顾客提供服务保证，一般应包括修换退期限、范围、条件、方式、记录等。

5.3.3 应根据顾客的需要或双方的协议对顾客及有关人员进行技术培训，以便使用者了解产品的性能和结构特点，并能正确使用、操作和维护。

5.3.4 应根据产品特点和使用需要，提供维修服务。符合条件时，可根据顾客的紧急需要提供紧急维修服务。

5.3.5 应在产品保证期内及时提供以下技术服务：

——安装、调试和指导正确使用、操作和维护产品；

——有关技术解答；

——协助解决因保管、贮存、使用、维护不当所造成的问题；

——适用时参与产品的定期检查。

5.3.6 应对构成商业秘密的技术信息、经营信息和顾客信息等严格保密。

5.4 售后退换无忧

5.4.1 属于“三包”商品目录范围内的，应实施“三包”有关规定；不属于“三包”商品目录范围内的，在承诺的服务保证期内，出现经认定属于产品设计或制造等原因导致的质量问题时，应由企业进行免费修复或退换。

5.4.2 日常消费领域，除食用、定制、鲜活易腐、数字化、工程类整体解决方案等特殊产品外，企业

应实行无理由退换货制度（无理由退换货期限不得少于七日），明确退货时限、条件及程序等。

5.4.3 列入国家法律法规规章缺陷产品召回目录的，应实施缺陷产品召回有关制度。

6 纠纷快处

6.1 应建有便民高效的消费投诉处理机制，公布顾客投诉渠道，24小时内响应，及时处理、主动协商。消费投诉处理率应达100%。

6.2 应建有售后服务档案，投诉处理记录完整。

6.3 处理投诉应符合GB/T 19012有关规定，解决外部争议应符合GB/T 19013有关规定。

6.4 应定期对顾客满意度（包括售后服务满意度）进行测评，及时掌握顾客意见并采取措施，持续提高顾客满意度。

6.5 在“三包”有效期或承诺的服务保证期内，出现产品质量问题时，应及时退还购货款项、服务费用或者偿付损失。

6.6 消费品企业宜购买产品质量安全责任保险。
